



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

Decreto Executivo Nº 6.370, DE 10 de Junho de 2019.

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL.

O PREFEITO MUNICIPAL, no uso das atribuições e considerando a necessidade de regulamentar no âmbito do Município o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, direta e indireta, de que trata a [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública ;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público , respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos do Poder Executivo Municipal.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública, responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#), de acordo com os procedimentos adotados por este Decreto.

Art. 6º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo é de responsabilidade do Ouvidor-Geral que será designado pelo Prefeito.

Parágrafo único. Em caso de férias ou de afastamentos de até 60 (sessenta) dias o Ouvidor-Geral designará seu substituto.

Art. 7º Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral, bem como de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

qualquer outro membro da Ouvidoria-Geral:

I - perda do vínculo formal com o Município;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e da legislação pertinente.

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Seção I Das competências

Art. 8º Compete Ouvidoria-Geral do Poder Executivo:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos [Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017](#);

II - manter a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - manter sistema informatizado de uso obrigatório, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

IV - definir, em conjunto com os órgãos do Poder Executivo, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

V - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VI - sistematizar as informações do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Seção II Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 10 Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 11 São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Art. 12 A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 13 As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo - e-Ouv.

§ 1º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 2º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo ao receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará ao órgão responsável pelas providências requeridas

Art. 14 O Ouvidor-geral do Poder Executivo responderá as manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 15 Os setores e órgãos do Poder Executivo elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta (30) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e repassarão ao Ouvidor-geral, que notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, os setores e órgãos do Poder Executivo procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, os setores e órgãos do Poder Executivo solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta (30) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

§ 6º O ouvidor-geral poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte (20) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16 O **elogio** recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 17 A **reclamação** recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 18 A **sugestão** recebida pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida

Art. 19 A **denúncia** recebida pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 15.

Art. 20 O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 21 O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no [art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 22 O órgão central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo .

Art. 23 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DE VERANÓPOLIS, em 10 de Junho de 2019.

WALDEMAR DE CARLI,
Prefeito.

Publicado em 10/06/2019

Milton Olivo Broetto

Secretário Municipal de Governo